# 汶上县中都街道社区小程序打通服务群众“最后一公里”

一声“吹哨”马上办 汶上县中都街道社区小程序打通服务群众“最后一公里”

“刚出笼的热馒头，你留两个吧！”3月4日一大早，家住济宁市汶上县中都街道建功小区的老人田长英晨练完，提着顺路买的一兜热馒头溜达到中都街道佛都社区党群服务中心，看望正在工作的网格员刘骞骞。

两年前，刘骞骞从社区志愿者开始，一路深入基层服务群众，与百姓打交道。面对基层治理的新要求和新挑战，刘骞骞所在的中都街道探索建立了一套社区治理新模式，让广大群众享受到新型智慧城市建设成果。

“人地事物情”，小程序成基层治理大工具

中都街道地处汶上主城区，下辖14个城市社区，5个行政村，常住人口14.76万人。人口组成复杂，老旧小区多，管理难度大，社区管理模式亟需更新换代。

“我们以群众诉求办理为核心，以社区网格管理为基础，从大数据系统平台入手作为抓手，以多元服务为创新引领，探索建立了“一心三核多元”的社区治理新模式。”中都街道办事处副主任赵小龙介绍，提升基层治理能力现代化和社区智能化服务水平，做深做实网格化服务管理，是打破当前社区管理瓶颈的唯一有效路径，需要下好绣花功夫。

大众网·海报新闻记者了解到，中都街道打造的“智慧中都”综合服务治理大数据平台，涵盖“网格管理、诉求办理、便民服务、指挥调度、数据分析”等核心功能，将辖区内“人地事物情”全部纳入管理范围，把事关基层治理的各类数据、系统集成到大数据平台上来，实现“一平台全覆盖”。

“我们同步配套开发了手机端网格通app，微信便民小程序，实现数据实时汇聚、监管事件处理分析、便民服务在线受理。”赵小龙说，不要小看这个小程序，它可以建成精细化立体化管理档案，成为街道开展社会治理的强大工具。

截至目前，街道大数据平台共录入辖区144331人，办理群众诉求3230件，发布各类信息1834条。

一声“吹哨”马上办，智慧赋能群众诉求办理提质增速

“收到群众的投诉后，我们会实时跟踪办理情况，督促及时办结，保障群众的诉求尽快解决。”中都街道大数据中心负责人刘静雯说，在大数据平台建立“事件三级办理机制”，以上级推送诉求为基础，广泛畅通居民反映渠道，汇集微信小程序“随手拍 嘟来办”，便民微信群“仲仲”“嘟嘟”居民助理小机器人，网格员实地巡查上报等线上线下各类诉求，全部纳入街道政务热线办理流程。

据刘静雯介绍，现在社区里小问题网格实时处理，有困难街道统筹推进，有效保障了群众诉求件件有着落、事事有回应。

同时，大数据平台通过深度分析居民各类诉求，聚焦发现问题根源所在，街道及时跟进处理，实现了社会治理的便捷化、精准化、专业化。

打通社区服务群众“最后一公里”

“办事群众可通过‘古韵中都’小程序里的‘政务服务’模块，了解办事大厅业务办理流程、所需材料、办理费用等内容，免去‘来回跑’的困扰。”网格员刘骞骞向记者介绍，目前，中都街道通过“智慧中都”综合管理服务平台、“古韵中都”小程序等累计服务群众1500余人次，办实事2000余件，极大满足了人民群众的政务服务需求，突破便民服务时间和地域限制，让群众“不见面”就可轻松办理业务、“不出门”就可跟进办理进度，极大降低了办理成本、方便了办事群众。

“平时服务窗口上班我也上班，周末我放假服务窗口也放假，业务网上申请、网上办理确实非常方便，满足了我们上班族的需求点。”路街社区居民李女士通过计生网上业务办理服务后收到了发放的审核材料，由衷地为小程序点了个“赞”。

此外，在便民服务方面还邀请各类市场主体参与社区服务，拓展社区联建“朋友圈”。社区网格员摸排辖区个体、企业登记信息，全方位掌握社区便民购物、家政服务、社区医疗、家电维修、废品回收等商铺资源。“小程序正在不断完善，之后居民可以在小程序上随时随地了解社区、物业、商圈概况，查询附近商铺信息，在家即可下单购物。”中都街道大数据中心负责人刘静雯说，街道可通过星级评价、综合点评、满意度排名等方式，引导商铺提升服务质量。

社区治理有了“大账本”，居民自治将有新突破

“社区志愿者、在职党员以个人账户为单位建立积分电子台账，每月定期公开公示考评结果，同时建立积分在线兑换、积分排名展示等功能，建立正向激励机制，让居民积极投身到社区治理中来。”中都街道办事处副主任赵小龙向记者介绍了中都街道社会治理积分管理平台。

赵小龙说，以往居民群众中缺乏共建共治共享的概念，大多时候都是比较被动地接受社区或者村“两委”的管理，极少主动参与社区或者村里的事务，缺乏主人翁意识。而依托中都街道“志愿服务”积分的评价机制和实施细则，搭建中都街道社会治理积分管理平台，为每个账号制定电子积分档案，一键查询居民积分情况，就形成了社区治理“大账本”。

目前，线下依托坝口社区“社工驿家”社会组织公益园，线上搭建志愿者、社会组织、服务对象和服务项目对接平台，以疫情值守、假期托管、医疗保健、心理调节、安全宣传教育等为主要服务内容。志愿者、社会组织参与社区活动、参与“情暖中都”等志愿服务获得奖励积分，在积分商城兑换街道吉祥物、保温杯、充电宝等小礼品，激发参加活动积极性。

大众网2022-3-9